

CONFLICTO

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

La palabra conflicto se deriva del Latín “conflictus” y significa “chocando juntos con fuerza”. En todas las relaciones existe la posibilidad de conflicto.

Algunas veces, las personas tienen necesidades y objetivos que son incongruentes con las necesidades y objetivos de la persona con la cual están interactuando. El conflicto ocurre cuando las acciones de una persona que trata de maximizar el logro de sus propias necesidades, interfiere con las acciones de otra persona quien también está tratando de maximizar el logro de sus propias necesidades. Por tanto, manejar y tratar de resolver los conflictos puede profundizar y mejorar la calidad de las relaciones: Las siguientes son algunas estrategias para la resolución de conflictos:



Ejemplo:

1. Quiero comer en una cadena de comida rápida.
2. Quieres comer en un restaurant de lujo.

Paso 1. Identifica un aspecto que sea importante para ti.

Paso 2. Cada quien vuelva a establecer e indicar qué quiere con respecto a lo discutido y qué es importante para ti. Pregunta a la otra persona – ¿Es ésta la forma en que tú percibes este aspecto?

Paso 3. Propuestas: 2 partes

Yo estaría dispuesta a _____ si tu estarías dispuesto a _____.

Paso 4. Responder a la propuesta o proponer otra alternativa.

Paso 5. Aceptación y celebración.

Notas:

1. Define el conflicto como un problema mutuo a ser resuelto, no como una pelea de ganar o perder.
2. Define el conflicto lo más detallado y específico posible.
3. Describe tus sentimientos y reacciones con respecto a las acciones de la otra persona.
4. Trata de imaginar qué está paralizando y obstaculizando la resolución del conflicto.
5. Escucha los sentimientos de las otras personas y su perspectiva y comunica que tú escuchas lo que él / ella está diciendo.
6. Mantente flexible.
7. Focalízate en necesidades y objetivos; no en la posición asumida (el corazón de la resolución de un conflicto es encontrar y conciliar las necesidades de ambas partes).
8. Comunica tu motivación e intención de cooperar.
9. Piensa en soluciones que ofrece a ambos lo que quieren y mantén la relación positiva.
10. Si estos pasos fallan, busca ayuda,

Ejemplo: amistad en común, consejero etc...